

BMSZKI

Fehér-köz Nappali Melegedő

2024. évi szakmai beszámoló



*„A hajléktalanok is emberek, sokszor olyan múlttal
és sorssal a hátuk mögött, amit mi elképzelni sem tudunk. „
Anita Boza*

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Fehér köz Nappali Melegedője az elmúlt évben ünnepelte fennállásának huszonötödik évfordulóját. Ebben a 25 évben nagyon sok mindent történt túl azon, hogy folyamatosan fogadtuk a rászoruló férfiakat és nőket, szükség esetén éjszakára is megnyitottuk a melegedő kapuit az ügyfeleink előtt. Az elmúlt évek során laktak az intézményben munkásszálló bezárását követően lakhatásukat elveszített ügyfelek, egy absztinens szálló ügyfelei – annak felújítása idejére -, éltek itt családok, majd 2020-2022 között hajléktalan férfiak, konténerekből kialakított éjjeli menedékhelyen.

Ez alatt a 25 év alatt számos főállású és megbízásos munkatárs tevékenykedett az intézményben. Azonban van egy személy, aki a kezdetektől a Fehér-köz Nappali Melegedő munkatársa: *Nagy Erika* a nyitás óta a melegedő szakmai stábjának aktív, megkerülhetetlen tagja. Számára ez nem csak munka, hanem hivatás, amelybe beletette szívét, lelkét. Mindig a front vonalban volt, nem tudta semmi sem eltántorítani, a számtalan nehézség ellenére nem csak a pályán maradt, hanem hűséges maradt a Fehér-közhez. Remélem, még nagyon sok évig együtt dolgozhatunk a „Faházban”.

Ezúton is szeretném megköszöni mindenki munkáját, hiszen mindenki aki itt dolgozott, vagy segítette bármilyen módon a munkánkat, ügyfeleinket, hozzájárult a mai melegedőnk kialakításához.

Az intézmény bemutatása

A nappali melegedő egy régi felvonulási épületből lett kialakítva a X. kerület Fehér-köz 2. szám alatt, lakóövezettől viszonylag távol. Az épület jelentős része fából készült, ideiglenes jellege miatt, ezért ügyfeleink körében elterjedt neve a „Faház”.

Az épület BKK tömegközlekedési eszközeivel nagyon könnyedén megközelíthető. A 85-ös, 161-es busz, valamint a 3-as, 62-es, 62A-s villamos megállóhelyei 500 méteren belül találhatóak. Az intézmény mellett halad el a MÁV Keleti vasút vonala, Kőbánya-felső

megállóhelye gyalog 10 perc alatt elérhető. Ennek köszönhetően előfordul, hogy ügyfeleink vonattal érkeznek hozzánk.

Az intézményben minden rászoruló megkülönböztetés nélkül fogadtunk, függetlenül attól, hogy éjszakáit hol, milyen körülmények között töltötte. Az igénybevétel feltétele a 12 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet, valamint magyar okmányok, igazolások. Az első találkozás alkalmával az igénylő adatai a hivatalos okmányai alapján rögzítésre kerülnek a BMSZKI által használt Menedékprogramban.

Az intézmény nem akadálymentesített. Kerekesszékes ügyfelet és mozgásában erősen korlátozott személyt nem tud fogadni, mivel az épület egy töltésen található, ahová meredek lépcső vezet fel.

A vizesblokkok szaniterkonténerekből lettek kialakítva, amelyek átjáróval csatlakoznak a főépülethez. Az elmúlt év során a férfi vizesblokkot hosszú várakozást követően végre kicserélték, ezáltal emberhez méltóbb körülményeket tudunk biztosítani a fürdéshez, tisztálkodáshoz.

A nappali melegedő hétfői napokon 8⁰⁰-13⁰⁰, keddtől vasárnapig 8⁰⁰-18⁰⁰ óra között tartott nyitva. Engedélyezett létszáma 120 fő.

Hétfői napokon tartottuk a munkaértekezleteinket. Ezeken a megbeszéléseken volt lehetőségünk az ügyfeleinkkel kapcsolatos dilemmáinkat, munkánk folyamán felmerülő szakmai problémáinkat, a melegedő szolgáltatásait érintő terveinket megbeszélni.

Szakmai munkánkat az 1993. évi III. tv valamint a 1/2000 SzCsM rendelet szabályozza. Az előírt alapfeladatok elsősorban az ügyfelek fizikai szükségleteinek kielégítését célozza meg, úgy, mint:

- ☉ személyes ruházat tisztítása,
- ☉ személyes tisztálkodási lehetőség,
- ☉ közösségi élet,
- ☉ pihenés,
- ☉ napi egyszeri étkezés,
- ☉ étel melegítése, tálalása, elfogyasztása,
- ☉ szociális ügyintézésben való segítségnyújtás, információnyújtás, tájékoztatás.

Ezekon a szolgáltatásokon felül a melegedő számos többletfeladatot biztosít. Az intézmény a következő szolgáltatásokat nyújtotta az igénylőknek:

- ☉ munkaügyi ügyfélszolgálat,
- ☉ könyvtár,

- ☯ külső programok
- ☯ délutáni foglalkozások:
 - » szocio – és művészetterápiás foglalkozás,
 - » filmklub,
 - » játéklklub,
 - » kultúra csoport.

Ezen szolgáltatásoknak is köszönhető, hogy az intézmény jelentős forgalmat bonyolít le.

Az ügyfélkör jellemzői

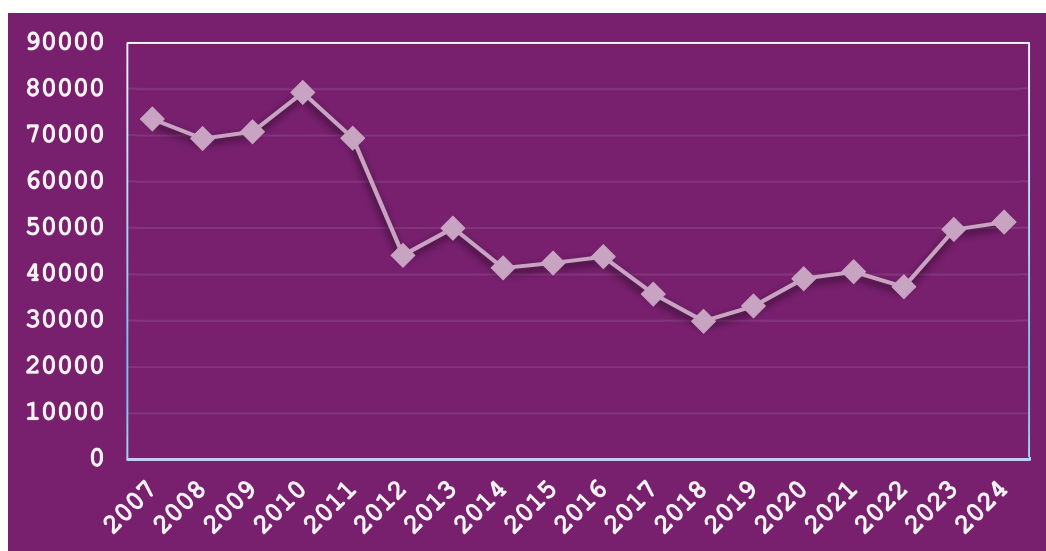
A 2024. évben a Fehér-köz 354 napon keresztül fogadta ügyfeleit. A melegedő 11 napon keresztül zárva tartott felújítás valamint rekreációs program miatt.

Az elmúlt év során az intézmény szolgáltatásait 51.256 alkalommal vették igénybe, 43.606 alkalommal férfi és 7.650 alkalommal női ügyfelek.

A látogatók száma: 1.572 fő, közülük 223 nő és 1.349 férfi volt. Összehasonlítva a 2023. év hasonló adataival, ahol az igénybe vevők száma 1.397 fő, összesen 49.660, 42.767 férfi és 6.893 női igénybevétel történt, jól látható, hogy az igénybe vevők és az igénybevételek száma is növekedett. Az elmúlt évek során a női ügyfelek és esetükben az igénybevételek száma jelentősen megemelkedett.

A következő táblázat az elmúlt 18 év forgalmának alakulását mutatja be:

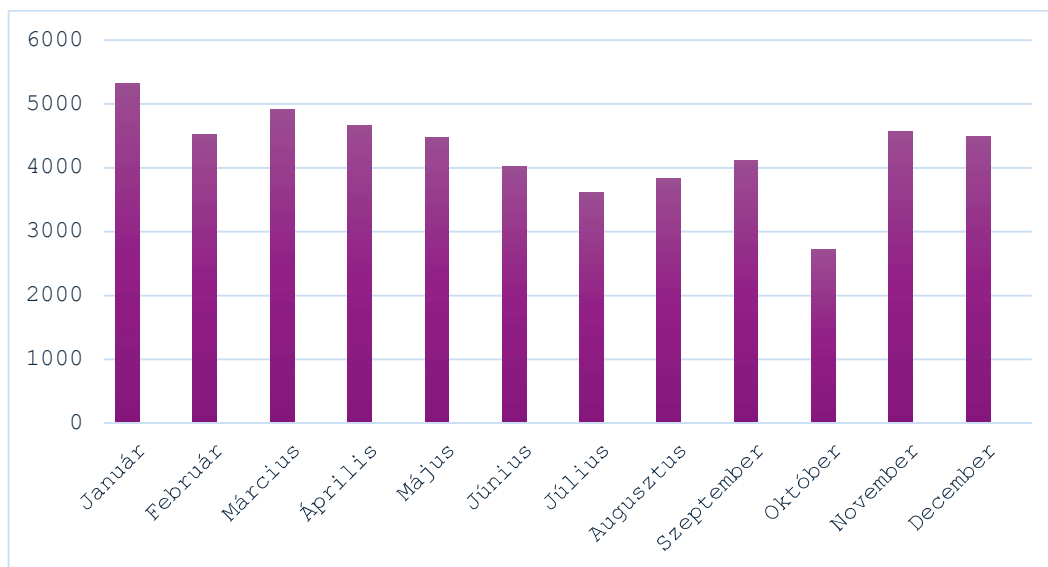
A szolgáltatások igénybevételének alakulása a Fehér-köz Nappali Melegedőben
2007-2024 között



Az elmúlt év során kismértékben emelkedett mind az ügyfélszám, mind az igénybevételek száma. A diagramon megfigyelhető az enyhe emelkedés.

Az alábbi táblázat az intézmény 2024. évi forgalmának alakulását mutatja be havi bontásban.

Fehér-köz Nappali Melegedő 2024. évi forgalma (megjelenések száma)



Októberben az intézmény 10 napon keresztül nem fogadta ügyfeleit karbantartási munkálatok miatt, emiatt csökkent jelentősen az adott hónap forgalma..

Ügyfeleink túlnyomó többsége éjjeli menedékhelyen tölti éjszakáikat, de jelentős azok száma, akik utcán, közterületen töltik mindennapjaikat, valamint a mélyszegénységben élő szívességi lakáshasználók, akik barátoknál, ismerősnél, családtagnál, laknak. Sajnos jelentősen megnőtt a saját ingatlanból érkezők száma. Mindezek mellett átmeneti szállón élők is jelen vannak a melegedő életében.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének szálláshelyei

szállás típus	össz. látogatói létszám 2023	össz. látogatói létszám 2024
utca közterület	11.547	13.407
éjjeli menedékhely	27.705	27.698
átmeneti szállás	4.727	3.955
egyéb	5.681	6.196
össz.	49.660	51.256

A táblázatból jó látható, hogy a melegedőbe legtöbbször valamelyik éjjeli menedékhelyről érkeztek, de az elmúlt évhez képest minimálisan csökkent, mondhatni stagnált

az éjjeli menedékhelyen élők igénybevételének száma. **Nagymértékben megnőtt viszont az utcán élők, valamint az egyéb szálláshelyről érkezők száma.**

Az éjjeli menedékhelyről érkezett ügyfelek vizsgálata során kiemelkedően magas a BMSZKI szállásokról érkezők száma. 2024-ben összesen 17.245 alkalommal vették BMSZKI intézményekben lakó ügyfelek e a melegedő valamely szolgáltatását. Ez a szám 2023-ban 15.063 volt. Annak ellenére, hogy az össz. éjjeli igénybevételek száma stagnál a BMSZKI-s igénybevételek száma nagy mértékben megemelkedett. Legtöbbször az Előd Éjjeli Menedékhelyről érkeztek hozzánk, összesen 10.168 alkalommal keresték fel Elődösök a melegedőt. 2023-ban viszont ez a szám csak 8.867 volt. A BMSZKI Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhelyről tavalyi évben 4.800 alkalommal érkeztek, ez majd 800 igénybevétellel több, mint 2023-ban.

A Pro Domo különböző éjjeli menedékhelyéről összesen 4.329 igénybevétel történt, ez viszont a 2023. évi igénybevételnél 2.130-cal kevesebb. Itt jelentős „visszaesés” érzékelhető.

A Baptista Szeretetszolgálat éjjeli menedékhelyeiről 3.404 alkalommal jöttek.

Gyakorlatilag Budapest valamennyi éjjeli menedékhelyéről érkeztek hozzánk.

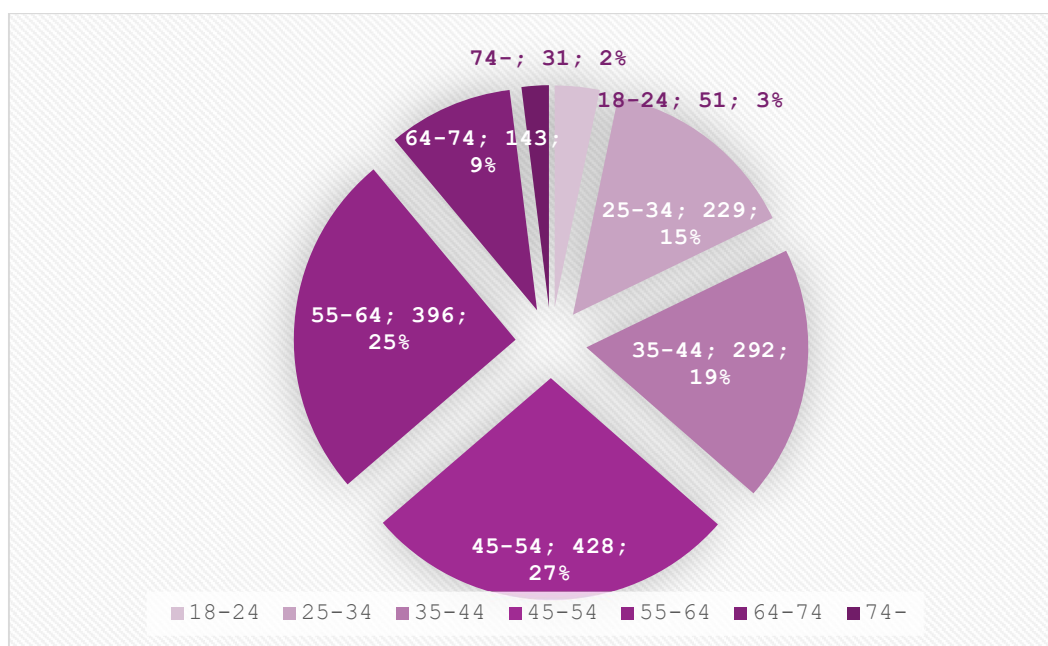
Az utcán, közterületen élők igénybevételének száma is nagyon jelentős. Elmondható, hogy Budapest valamennyi kerületéből érkeztek hozzánk ügyfelek. Legtöbbször, 9.005 alkalommal mondták, hogy a X. kerület közterületén töltötték éjszakájukat. 701 alkalommal mondták, hogy a XIV. kerületben éjszakáztak, 572-szer XIII. kerületet mondtak ügyfeleink szállásuk helyének.

Átmeneti szállókról, jellemzően BMSZKI intézményeiből érkeztek a melegedőbe. Leggyakrabban, 1.726 alkalommal az Alföldi utcai átmeneti szállóról, a Külső Mester átmeneti szállóról 521 alkalommal keresték fel a „Faházat”. A Kőrakás szállóról 290 esetben, a Kocsis Átmeneti szállóról 201 alkalommal keresték fel a Fehér-közt, de valamennyi BMSZKI szállóról érkeztek hozzánk ügyfelek.

A Menedékprogram egyéb kategóriája, egy gyűjtő fogalom, amelybe beletartozik minden, az albérlet, munkásszálló, szívdességi lakáshasználat, büntetésvégrehajtó intézmény, rendőrkapitányság, egészségügyi intézmény, MÁV, BKV, munkahely és a saját tulajdon is. Az elmúlt év során ügyfeleink 6.192 alkalommal jelölték meg szálláshelyül az előbb említett helyek egyikét. Leggyakrabban ismerősnél, barátnál, családtagnál húzhatták meg magukat, ügyfeleink 3.944 alkalommal mondták be ezt a kategóriát. Albérletből 461 alkalommal keresték fel a melegedőt, és 687 esetben saját tulajdonból érkeztek hozzánk.

Bárhonnan is érkeztek hozzánk, senkit nem utasítottunk el, hiszen átmeneti szállós ügyfelek, de akár saját tulajdonban élő emberek is kerülhetnek olyan élethelyzetbe, hogy szükségük lehet a melegedő által nyújtott szolgáltatásra, az itt dolgozók nyújtotta biztonságra.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének kor szerinti megoszlása



A Fehér-köz ügyfelei mindig is az idősebb korosztályból kerültek ki. A diagramon látható, hogy az elmúlt év során ügyfeleink közül az 45-54 év közöttiek voltak többségben, de a 55-64 év közöttiek száma sem elhanyagolható. A nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfeleink száma is jelentős.

Az elmúlt év során a legidősebb ügyfelünk 1938-ban született férfi, a legfiatalabb ügyfelünk 2006-ban született hölgy.

Szakmai munka 2024-ben

Az elmúlt év során is folyamatosan segítettük, támogattuk ügyfeleinket mindennapjaik végig kísérésében, a helyzetük javítására tett erőfeszítéseikben, az egészségi állapotuk nyomon követésében. Célunk az emberi méltóság megőrzése, kölcsönös tiszteletben tartása. Amennyiben ügyfeleink készen álltak a változtatásra, a szükséges lépések megtételében maradéktalanul támogattuk őket. Sajnos elmondható, hogy segítői munkánknek ez a kisebb része. Munkánk túlnyomó többségben a káros hatások minimalizálása, az egészségi állapot romlásának késleltetésében merült ki.

Intézmény által biztosított szolgáltatások

A Fehér-köz az SZCSM rendeletben előírt alapfeladatainak maradéktalanul eleget tett. Ezeket a szolgáltatásokat- mint a melegedést, személyes tisztálkodást, személyes ruházat tisztítását, tájékoztatást, szociális ügyintézés - minden betérő ügyfél igénybe vehette.

Személyes tisztálkodás - fürdés

Az intézményben konténerekben van kialakítva külön női – és férfi zuhanyzó, amelyeket a párok közösen is használhattak. Az elmúlt év kiemelkedő eseménye volt, amikor a férfi zuhanyzót kicserélték. Ezzel teljessé vált a vizesblokkok felújítása, hiszen a női – és a személyzet által használt részek cseréje már 2023-ban megtörtént.

A tisztálkodáshoz szükséges felszerelési tárgyakat igény szerint biztosítottuk klienseink részére, úgymint törölköző, tusfürdő, borotva, borotvahab. Ezt az alapszolgáltatást 4.265 alkalommal regisztráltuk. Tisztálkodási lehetőséggel elsősorban utcán, közterületen tartózkodók éltek, de éjjeli menedékhelyen élők is szívesen használták fürdőszobáinkat, hiszen nálunk egyedül, az intimitás megőrzése mellett volt lehetőségük fürödni.

A kulturált megjelenéshez elengedhetetlen a haj rendben tartása. A Fehér-köz munkatársai majd minden héten megnyitották „hajvágó szalonjukat”, hogy ügyfeleink ezen igényeit is kielégíthessék.

Személyes ruházat tisztítása – mosás, mosatás

A Fehér-közben a ruházat tisztítása kétféle módon történhet. A mosáshoz ipari mosógép, szárítógép, forgótárcsás mosógép, valamint centrifuga áll mindenki rendelkezésére. Az ipari mosógép igénybevételéhez fel kellett iratkozni előre. Minden ügyfél hetente csak egyszer vehette igénybe a magas kihasználtság miatt. A forgótárcsás mosógépet korlátlanul használhatta minden ügyfél. A tiszta, kicentrifugált ruhákat igény szerint meg is tudtuk szárítani.

A mosáshoz szükséges mosóport, fehérítőt- fertőtlenítőt, az intézmény biztosította amennyiben szükséges volt.

Étkeztetés

Az intézmény „specialitása”, legnépszerűbb szolgáltatása az étkeztetés. Napi 150 adag ételt volt módunkban kiosztani a hozzánk betérők számára. Krízisidőszakban a megemelkedett forgalomra való tekintettel a szabad és munkaszüneti napokon 200 adag ételt oszthatunk ki a

rászorulóknak részére. Az Ételt az Életért Alapítványnak köszönhetően 40 adag egytál melegételt tudtunk biztosítani az intézményben tartózkodóknak, hétfőtől szombatig. Az Élelmiszerbank ételmentési programjában csütörtöki napokon érkezett hozzánk az iskolákban a gyermekek által el nem fogyasztott étel, valamint esetenként a Máltai Szeretetszolgálat Utcai Szolgálat hozott ügyfeleink részére élelmiszeradományt.

Ételmelegítés

Korlátozott mértékben, de van lehetőség az ügyfelek részére az ételmelegítésre. Ügyfeleink részére a konyhában külön mikrohullámú sütő állt rendelkezésre. A melegítéshez szükség szerint felszerelést is biztosítottunk.

Segítő munka

A Fehér- köz Nappali Melegedő mindenki számára nyitott. Nagyon sok helyről, nagyon sok különböző élethelyzetű ügyfél fordult meg nálunk. Mindenki számára a lehetőségeinkhez mérten egyéni, személyre szabott segítséget nyújtottunk.

Az egyik alapvető elvárásunk saját magunkkal szemben, hogy minden betérő és az intézményben tevékenykedő biztonságban érezze magát.

A munkánk mindennapi részét alkották a segítő- támogató, - motiváló beszélgetések, az információnyújtás, a szociális ügyintézés.

Segítői munkánkat nagymértékben nehezíti, ellehetetleníti az ügyfelek motivátlansága, a helyzetükből való kilátástalanság, depresszió és egyéb negatív pszichés állapotok. Sajnos nem látják reálisan saját helyzetüket, amely szintén megnehezíti a segítői folyamatokat.

Segítői munkánk során egyik célunk a még fellelhető készségek megtartása, esetleg az elvesztett készségek, képességek fejlesztése. Egyik alapelvünk a hospitalizáció mértékének csökkentése. Az ügyfeleinket támogattuk az önálló életvitel kialakításában, szociális ügyintézés keretében is kértük, hogy minél önállóbbak legyenek, amit lehet személyesen, egyedül intéztek el az általunk kiállított igazolások, ajánlások mentén. Minden ügyintézés esetében pontos, megfelelő tájékoztatást kaptak ügyfeleink, legyen szó tudószerűségről, TAJ fedezet intézéséről vagy bármely okmány pótlásáról.

Az előbb említett ügyek elintézésében kértek leggyakrabban segítséget ügyfeleink, de gyakorlatilag mindenféle problémával megkerestek bennünket. Ez a bizalmi kapcsolat a működésünk alappillére, amelyre tovább építkezhettünk.

„A melegedő sokat tesz hozzá a bejáró ügyfelek életéhez, akik vállalják azt, hogy a bent töltött idő alatt nem fogyasztanak alkoholt és a náluk lévő szeszt a bejáratnál leadják. Van, hogy elröppen 10 óra is a "kannás" bor nélkül, teázgatással, beszélgetéssel, filmnézéssel és legnagyobb megdöbbenésemre gyakran előfordul az is, hogy fel sem veszik a leadott alkoholt, elfeledkeznek róla, tehát a védett, közösségi létezés igen hatékony fájdalomcsillapító. Ez csupán önmagában olyan mértékű ártalomcsökkentés (nem fogyasztanak alkoholt, melegben vannak, cukros teát isznak, ételt kapnak, társadalmi életet élnek vagy az asztaloknál alszanak, fürdenek, mosnak), amit mérni nem lehet, csak érzékelni a nap folyamán.

Az intézmény keretei tiszták, van egy sajátos "szociokulturális" ereje, családi varázsa ennek a melegedőnek, így könnyen tudja az intézmény integrálni és megtartani az új ügyfeleket is. Érvényesül a rejtett minta. Az intézmény rugalmasan reagál az alapfeladatain túl az egyéni szükségletekre, ahogyan azok megfogalmazódnak, ha valaki frissen került abba az élethelyzetbe, hogy igénybe vegye ezt a szolgáltatást, itt teljes körű tájékoztatást kap az ellátórendszerről és gyakori, hogy a felvételt előkészítő beszélgetésekre is mi irányítjuk az ügyfelet. Segítünk kapcsolatot tartani a családdal és barátokkal, és mivel előttünk zajlanak ezek a beszélgetések gyakran spontán kialakul a telefonálást követően egy segítő beszélgetés, amibe szervesen kapcsolódnak be és vesznek részt a kollegák.

Egyéni esetkezelés is folyik, ilyenkor mindig megállapodunk abban, hogy ki az esetvivő, aki a szociális és egészségügyi ellátórendszer lehetőségeihez igazítva próbál segíteni, a folyamatról minden teamen beszámol, így minden kollega tisztában van az ügyfél helyzetével és közösen, csapatban dolgozunk. Egyszerre több szinten próbál az intézmény beavatkozni abba a krízisbe, amit a hajléktalanság jelent, a mosási, fürdési lehetőség is óriási segítség, hisz képes eltüntetni az otthontalanság és a szegénység külső nyomait, könnyebben találnak munkát az ügyfelek s amint van állandó munka, tovább tudnak lépni átmeneti szállóra, munkásszállóra, újra fel tudják venni a kapcsolatot a családdal, barátokkal.

Sajnos botrányos helyzetben van mind a szociális, mind az egészségügyi ellátórendszer, ahhoz, hogy etikusan tudjunk dolgozni - és ne betegedjünk bele a munkánkba mi se - a háziorvoshoz el irányított ügyfeleinknek szükségük lenne alapellátás keretében ingyenes, azonnali antibiotikumra, antipszichotikumra, antiepileptikumra és fájdalomcsillapítókra. Időszakosan van erre lehetőség, amíg a pályázati keret tart, de amikor nincs pénz, az életmentő gyógyszerek hiányában szemünk láttára romlik botrányosan az ügyfelünk egészségi állapota és

fekélyesedik el például a seb. Ahhoz, hogy szociális munkásként ezen "időtlen" beavatkozási lehetőséggel élni tudjunk, ennek az alapja egy olyan háziorvosi szolgálat, amely azonnal oda tudja adni a sürgősségi gyógyszereket a nagyon szegény, otthontalan, beteg embereknek.

A demencia vizsgálat is fontos lenne, akár idősothoni elhelyezés elindításához, hisz az eredmény függvényében soronkívüliséget is lehet kérni, és egyéb beavatkozási stratégiák kidolgozásához is elengedhetetlen feltétel. Megítélésem szerint sok idős ügyfelünk érintett e téren és sajnos végtelenül kiszolgáltatottak, jó esetben csak a nyugdíjukat veszik el tőlük. Szükség lenne egy védett, otthontalan demens időseket azonnal fogadó idősok otthonára, hisz minden civilizációt az minősít, hogy hogyan bánik a legelesettebbekkel. ”

Gyulai Edit

„Munkánk szakmaközi együttműködést igényel, ezért szükséges a folyamatos kapcsolattartás kórházakkal és az ott dolgozó szociális munkásokkal, a BMSZKI-vel és más hajléktalanellátó intézményekkel, rendőrséggel és mentőszolgálattal. Az adminisztratív eljárások nem feltétlenül az intézmény falain belül zajlanak. Tavaly olyan kórházakban is jártam, ahol érzelmi támogatást nyújtottam betegeknek. E látogatások során érdeklődtem ügyfelem állapotáról, és sikerült megteremtenem a kapcsolat és az ellátás folyamatosságának érzését.”

Onyejiaku Gertrude Nneka

Többlatszolgáltatások

Munkaügyi ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat keretein belül volt lehetőség munka – és albérlet keresés céljából valamint hivatalos ügyintézés kapcsán a telekommunikációs eszközöket korlátlanul használni. Délutáni időpontokban társas kapcsolatok, leépült családi- baráti kapcsolatok újraépítése és fenntartása, illetve kikapcsolódás végett is használhatták az intézmény számítógépeit, valamint telefonkészülékét.

Álláskereséssel kapcsolatosan 9-16 óra között volt lehetőségük hívást kezdeményezni, kapcsolattartás céljából minden hétköznapi 12⁰⁰ órától lehetett telefonálni. Az intézmény munkatársai minden esetben segítséget nyújtanak a készülék használatában.

Az évek során egyre nagyobb szerepet tölt be a Munkaügyi ügyfélszolgálat életében a hivatalos ügyintézés valamint a kapcsolattartás céljából való igénybevétele.

Könyvtár

A melegedőben található egy folyamatosan bővülő könyvtár, amelyet előszeretettel használtak ügyfeleink. A telekommunikációs eszközök elterjedése kapcsán a Könyvtár használat jelentős mértékben lecsökkent az elmúlt években.

Foglalkozások

Különböző foglalkozások 2008 óta folyamatosan működnek az intézményben. Pozitív hatásokat szeretnénk elérni, az a célunk, hogy ügyfeleink kellemes élményeket élhessenek át.

Szocio – és művészetterápiás foglalkozás

Ezen foglalkozások a legtöbb kreativitást, odafigyelést, szervezést és aktivitást kívánták, kívánják mind a szervezőtől - a foglalkozás levezetőjétől, mind pedig a résztvevőktől.

A kiemelt ünnepekre ezeken a foglalkozásokon készültünk fel, az épületet feldíszítettük, de a kertszépítés is a csoporton belül zajlott.

Tapasztalataink szerint ezen programba a legnehezebb bevonítani az ügyfeleket.

Játéklub

A kedd délután az önfeledt játéka. „Az ügyfelekkel különböző típusú kártyákat játszottunk. Például: magyar kártya, póker, malom, rómi, stb. és pingpongoztunk is. A kezdeményezés sikeres volt, rendszeresen részt vettek az ügyfelek, akik egy biztonságos és támogató környezetben tudtak egymáshoz kapcsolódni. A csoport elősegítette a bajtársiasság és az összetartozás érzését, ami elengedhetetlen a mentális egészséghez és jóléthez.

Örömmel látom, hogy lépéseket tesznek az önellátás és a stabilitás felé. A kihívások ellenére közös erőfeszítéseink pozitív hatása tagadhatatlan. Továbbra is szívesen hozzájárulok ahhoz a pozitív változáshoz, amelyet az ügyfelek életében hozunk létre.” Onyejiaku Gertrude Nneka

Filmklub

Filmklub hetente kétszer került megrendezésre. „Idén májusban átvettem a Filmklub szervezését ...az ügyfelek kedvencei az akció, és a vígjáték filmek. A csoporton szereplő filmek összeállításához szoktam több ötletet is kitalálni, mert a feladat nem egyszerű, az ügyfeleknek nem minden este tetszik a választott film. „ *Gál Szabolcs*

Jellemzően ez a legnépszerűbb foglalkozás az intézményben, mindig sokan vettek részt rajta.

Külső programok

A melegedő munkatársai minden kínálkozó lehetőséget megragadtak annak érdekében, hogy az ügyfelekben felmerülő kulturális igényre is reagálhassanak. Ezért, amint lehetőség nyílt rá, a melegedő munkatársának vezetésével az ügyfelek felkerestek különböző galériákat, múzeumokat, előadásokat.

A továbbiakban a melegedő munkatársainak beszámolói következnek.

Nagy Erika

„Az elmúlt évben is számtalan belső és külső programot szerveztünk ügyfeleinknek.

Első programként a Pénzmúzeumba mentünk, amit már jó előre leszerveztem, mert bár ingyenes, de csak időpontfoglalással lehet bejutni. Ez a program nagyon felcsigázta az ügyfeleket, és elég sokan jelentkeztek.

A múzeum állandó kiállítására mentünk, ahol különböző, interaktív feladatok mentén ismertük meg a pénz történetét. Az ügyfelek átértékelhették a pénzhez való viszonyukat. A program végén saját fotóinkkal, magunknak nyomtathattunk választott bankjegyet, és a feladatok megoldása után kiértékelést és ajándékot is kaptunk. Szerencsére mindenki jól teljesített.

Nyáron kétszer is meglátogattuk a Millenáris Parkot, nagyon meleg volt, ezért a függőkertben megpihenve hűsöltünk a kacsá és haletetés után. Közben megcsodáltuk az ég felé nyiladozó, gyönyörű virágzó bokrokat és fákat. Ezek a természethez közeli élmények az ügyfelek számára is nagyon fontosak. Ilyenkor van lehetőségük néhány órára kikapcsolódni, a mindennapi mókuserékből kitörni, ezáltal kicsit lecsillapítani megterhelt idegrendszerüket.

Nyár végén az Ötvös 10-ben válogatást láthattunk a Nemzetközi Kerámia Stúdió gyűjteményének anyagából.

Novemberben Gaál Zoltán „Taccs vonal,” című fotókiállítását néztük meg a kollégákkal, a képek az ügyfeleinkről és más hajléktalan ellátó intézmények ügyfeleiről készültek.

December elején alkalmunk volt látni a Virág Judit Galériában az aukciós kiállítást.

A festmények között láthattuk a kortárs és antik műkincseket. A kiállítás rengeteg látnivalót kínált. A képek különleges kivilágításban pompáztak, a sejtelmes fények egzotikus világba repítették minket, ahol átérezhettük a festmények különleges hangulatát.”

Fazekas Bálint

Még mindig működnek nálunk a már jól ismert csoportfoglalkozások. Előfordul, hogy külsős rendezvényekre visszük el ügyfeleinket. Ilyen közösségi programok szoktak lenni a következők: mozi, kiállítás, múzeumlátogatás, hajókirándulás, cirkusz, állatkert. Tavaly sikerült egy alkalommal 9 ügyfelet elkísérnem moziba, mindenki nagyon jól érezte magát, közösségépítő ereje volt: utána még napokig emlegették ügyfeleink, és alig várták, hogy jöjjön a következő alkalom.

Molnár Bernadett

2024 májusa óta dolgozom a Fehér Köz Nappali Melegedőben, mint szociális segítő. Nem volt újdonság számomra ez a munkakör, mert ezelőtt már dolgoztam hasonló helyen. Ezalatt az idő alatt megismerhettem kollégáimat, az ügyfeleket, a „Faházat” és sokat tanulhattam tőlük és az ügyfelektől is. A Melegedő sokat hozzátesz az életükhöz és rengeteg lehetőséget és segítséget kínál számukra.

Ezen kívül külsős programokkal- mint például Margitszigeti kirándulás-is készülünk, melyeken nekem is volt szerencsém részt venni.. Jó volt látni, hogy egy kicsit ki tudjuk szakítani az ügyfeleket a megszokott mindennapokból, és egy kis vidámságot tudunk hozni az életükbe.

Rengeteg jó és rossz történetet hallottam már, és örömmel tölt el, hogy engem is megkeresnek és segíthetek nekik abban, amiben tudok, vagy, csak beszélgetek velük, ha épp arra van szükségük.

Mikor bekerültem a Fehér Köz melegedőjébe, nem voltam teljesen biztos magamban, és abban sem, hogy elég jól fogom- e végezni a rám szabott feladatokat. Mostanra annyi lendületet kaptam, hogy eldöntöttem, szociális gondozó és ápoló képzésre jelentkezem.

Örömmel töltött el, hogy decemberben én is segíthettem összeállítani a karácsonyi ajándécsomagokat, és mindent összevetve remekül telt ez a kis idő, és sok tapasztalattal és élménnyel zárhattam az évet.

Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

A SWOT analízis egy olyan elemzési rendszer, amely a külső környezeti tényezőket és a belső intézményi adottságokat veti össze, ezáltal sikerül meghatározni a szervezet erősségeit, valamint a gyengeségeit.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső 1. szolgáltatáson belüli <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	- szakképzett szakmai team - kimagaslóan elhívatottak a Fehér-köz munkatársai - több éves szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársak - ügyfélközpontú ellátás, szemlélet - állandó megbízási szerződéssel foglalkoztatott munkatársak - a melegedőben uralkodó kellemes, otthonos hangulat - munkatársak nagyfokú rugalmassága, alkalmazkodó képesség - továbbképzéseken való részvétel - a melegedő sokrétű szolgáltatást biztosít ügyfeleinek - intézmények közötti erős kapcsolatok	- jelentős leterheltség - igénybevételek száma magas - leromlott fizikai környezet - élősködők jelenléte
Belső 2. BMSZKI-n belüli, a felső vezetés, a központ tud változtatni	- meghatározó a BMSZKI szerepe - BMSZKI felső vezetésének támogatása	- nem akadálymentesített az intézmény - elavult infrastruktúra - az intézmények működési rendjének, stábok közötti különbségek figyelmen kívül hagyása - nem megfelelő tárgyi feltételek - BMSZKI intézményi stratégiájának ismeretének hiánya - nem megfelelő információáramlás - az épület fizikai állapota - szükséges felújítási munkálatok elmaradása
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- könnyen megközelíthető a melegedő - az épület elrendezése	- törvényi szabályozás - igénybevevői kör átalakulása - változó ügyfél szükségletek - szűkös anyagi keretek - átláthatatlan finanszírozás

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

Személyi feltételek

Az elmúlt év során ismét történt változás a Fehér-köz szakmai stábjának felépítésében. 1 főállású szociális segítő kérte áthelyezését kedvezőbb munkaidő beosztás végett. A megüresedett státuszt sikerült egy fiatal, lelkes munkatárssal feltöltenünk.

Az intézmény szakmai létszámhiány mellett működött. A melegedő működését állandó, megbízási szerződéssel foglalkoztatott munkatársakkal tudtuk megvalósítani.

A Fehér-köz Nappali Melegedő szakmai létszáma 2024. december 31.

Létszám	Munkakör	Legmagasabb iskolai végzettség
1 fő	ellátási egységvezető	szakirányú főiskola, szakvizsga
3 fő	szociális munkatárs	szakirányú egyetem, szakirányú főiskola
1 fő	szociális segítő	szakirányú főiskola
1 fő	szociális segítő	szociális asszisztens
1 fő	szociális segítő	OKJ bizonyítvány

A Fehér-köz „törzsgárdája” már hosszú évek, évtizedek óta végzi rendületlenül munkáját, rendkívüli körülmények között.

A Fehér-köz Nappali Melegedő munkatársai mindig is törekedtek az eredményes, kölcsönös segítségen alapuló munkakapcsolatok kiépítésére és fenntartására más szociális intézményekkel, szolgálatokkal.

Rendszeres munkakapcsolatot tartottunk a BMSZKI többi telephelyével. Kiemelkedően fontos együttműködés áll fenn a BMSZKI Origóc Nappali Melegedő munkatársaival. Kölcsönösen támogatjuk, segítjük egymás munkáját. Szintén szoros kapcsolatban állunk a Kőbányai Éjjeli Menedékhely munkatársaival. Egyeztetést követően a melegedő delegálhat az éjjeli menedékhelyre rászorulókat.

A X. ker. Család – és Gyermekjóléti Központ valamint a Védőnői Hálózat munkatársaival is együttműködünk egy-egy eset mentén.

Az utcai szolgálatok közül a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársaival alakult ki szoros együttműködés a közös ügyfelek kapcsán. Rendszeresen egyeztetünk ügyfeleink élethelyzetéről személyesen és telekommunikációs eszközökön keresztül. Szintén jól működő

munkakapcsolatot ápolunk a X. ker. Magyar Vöröskereszt Utcai Szolgálat munkatársaival. Elsősorban a Terebesi erdőben élő ügyfelek állnak a közös munkánk fókuszában.

Az Éves Fenntartói Ellenőrzés mellett ellenőrzés céljából az intézményt felkeresték, a Budapest Főváros Kormányhivatala X. kerületi Járási Hivatal munkatársai.

Ügyfeleinket rendszeresen irányítjuk különböző egészségügyi intézménybe, leggyakrabban a kerületben található a Bajcsy-Zsilinszky Kórházba és Rendelőintézetbe.

Az Utcáról Lakásba Egyesület pályázatán ügyfeleink minden évben indulnak. A Fehér-köz a „Kunyhóból lakásba” programba közvetlenül irányíthat ügyfeleket, az utcai szolgálattól függetlenül.

A 2025. év szakmai munkájával összefüggő egyéb feladok, események

A tavalyi évben megfogalmazott terveinkhez hasonló tervekkel készülünk a 2025. évre:

- Egy állandó, stabil szakmai stáb felállítása, amely megelőzheti a munkatársak testi-lelki kimerülését.
- A szakmai fejlődés érdekében minél több képzésen, szakmai megbeszélésen, szakmai fórumon való aktív részvétel.
- Továbbra is szeretnénk gyakorlati terephely maradni, hogy az intézményben kialakított jó gyakorlatokat, a felhalmozott szakmai tudást a következő segítő generációkkal is megismertessük.
- A segítő tevékenységet kiegészítő közösségi programok, csoportfoglalkozások, kulturális események megszervezése, lebonyolítása.
- Nagyban segítené a munkánkat, ha az intézmény szolgáltatásai között ismét megjelenne a rendszeres házi orvosi „rendelés”.
- Szakmaközi együttműködés fenntartása.

Összegzés

2024. év ismét egy olyan év volt, amely pillanatok alatt elröpült. Nagyon intenzív év van a hátunk mögött. Elkészöntünk egy kedves munkatárstól és fogadtunk egy fiatal, lelkes kollegát, aki könnyedén beilleszkedett a Fehér-köz szakmai csapatában. Szoros munkakapcsolat alakult ki az MMSz Utcai Szolgálat munkatársaival.

Lezárult két utógondozói támogatásunk, majd ismét utógondozásba kezdtünk.

Gaál Zoltán fotóművész sorozatot készített ügyfeleinkről. Az itt készített képeket szélesebb közönség is megtekinthette a „Taccsvonalon – Fókuszban a hajléktalan valóság” című kiállítás keretében a Kolta Galériában.

Két várandósságot is végigkísértünk. Sajnos mindkét édesanya utcán töltötte mindennapjait. Egyiküket a várandósság 7. hónapjától lakásba tudtuk segíteni.

Az elmúlt év során több pályázatunkat is pozitívan bírálta el a Menhely Alapítvány, amelynek segítségével a Terebesi erdőben élő néhány ügyfelünk életkörülményei jelentősen javultak.

Különböző lakhatási pályázatokat nyújtottunk be ügyfeleink részére. Tavaly októberben ennek eredményeképpen a Terebesi erdőben élő idősebb pár tudott beköltözni a Kőbányai u. 22. szám alatt található bérházba, az úgynevezett „Görögházba”. Az utógondozói feladatokat a melegedő munkatársa látja el azóta is.

Részt vettünk a Leuveni Katolikus Egyetem által vezetett konzorcium pályázatából megvalósuló „Budapesti adatfelvétel a hajléktalanságról – 2024-2025” kutatásban. A Fehér-köz szakmai stábja – igazi csapatmunkával - mindent megtett annak érdekében, hogy minél több ügyfél számára elérhetővé tegye a kérdőíveket.

Október végén egy kiállítással egybekötve megünnepeltük a Fehér-köz 25 éves fennállását. Nagyszerű alkalom volt, hogy a régi munkatársak ismét eljöjjenek a melegedőbe. Nostalgiaival gondolni az elmúlt évekre, visszaemlékezni, milyen is volt régen és rácsodálkozni, hogy milyen most a melegedő. Ezúton szeretném minden kedves jelenlegi és volt munkatársamnak, illetve mindenkinek, aki megtisztelt bennünket a jelenlétével megköszöni a felejthetetlen délutánt, amit együtt töltöttünk. Remélem, még sok születésnapot ünnepelhetünk közösen.

Kovács – Turóczi Ildikó